

Convention Simplifiée de Formation professionnelle (Articles L.6353-1 à 2 R.6353-1)

Entre les soussignés

Atout France, Agence de Développement Touristique de la France, groupement d'intérêt économique crée le 19 mai 2009 à la suite du GIE Maison de la France, enregistré sous le numéro de déclaration d'existence 11 75 55 93 475 auprès du préfet de région d'Ile de France

Et

Désignation de l'organisme :

Représenté par :

Est conclue la convention suivante, en application des dispositions de la partie VI du Livre III du code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.

Article 1 : objet de la convention

Atout France organise la formation : **Tourisme et marketing des services : mettre en place et perfectionner son écoute client pour s'améliorer en continu.**

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux d'une écoute client performante
- Se doter des bons outils d'écoute et de mesure de la satisfaction client
- Construire, déployer et exploiter une enquête de satisfaction client
- Mettre en place un système structuré du traitement des réclamations
- Piloter ses actions d'amélioration continue à l'aide de tableau de bord

Public attendu : salariés et/ou dirigeants d'Organismes Locaux de Tourisme, sites et équipements touristiques

Pré requis : être en charge d'une démarche qualité -même non labellisée- ou de la gestion de la relation client dans l'organisation

Suivi de l'exécution et évaluation de la formation

- En amont de la formation : questionnaire d'évaluation des connaissances et de recueil des besoins et des attentes,
- Pendant la formation : évaluation des connaissances via des quizz d'évaluation à chaque séquence + travaux produits par les stagiaires,
- A la fin de la formation : évaluation de l'atteinte des objectifs à chaud via un questionnaire en ligne en fin de formation + travaux produits par les stagiaires,
- Questionnaire de satisfaction en ligne

Méthodologie pédagogique

- Diaporama illustré d'exemples.
- Échanges avec les stagiaires sur leurs cas concrets (retours d'expériences).
- Le contenu de la formation pourra être ajusté en fonction de la représentation des stagiaires.
- Les échanges avec les stagiaires seront favorisés pour faciliter la mise en situation et les retours d'expériences.
- **Remarque** : le contenu de cette formation sera largement enrichi d'illustrations et d'exemples concrets.
- **NB** : à la demande, des exemples particuliers pourront être spécialement étudiés pour les **besoins des participants, s'ils sont transmis suffisamment en amont de la formation**
- **Livrables** : support de la formation (format PDF) – outils d'organisation – benchmark inspirant

Document établi le 03/11/2023, modifié le 18/01/2024

Moyens techniques : les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur performant avec accès internet. Ces deux derniers doivent être récents et de bonne qualité. Il est impératif de disposer d'une webcam, d'un micro et d'un système pour écouter. Tous les participants doivent partager leur webcam et ainsi pouvoir être vu.

Le stagiaire doit avoir la possibilité d'être au calme, sans téléphone et sans être dérangé pendant les visioconférences pour effectuer la formation et pouvoir avancer efficacement dans le parcours pédagogique.

Formateur : Jean-Patrick MANCINI

Programme : joint en annexe

Type d'action de formation article L.6353-1 à 11 du code du travail : adaptation, promotion, prévention, acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances : acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances.

Date : jeudi 1^{er} et vendredi 2 février de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Durée : 14 heures

Lieu : formation à distance

Article 2 : Effectif formé

Atout France accueillera la(les) personne(s) dont le prénom, nom et fonction, suivant :

.....
.....

Article 3 : Dispositions financières

En contrepartie de cette action de formation, l'employeur s'acquittera des coûts suivants :

Frais de formation

995,00 € HT X =€
199,00 € (TVA 20 %) X = €
1 194,00 € TTC X = €

Article 4 : Facturation et modalités de règlement

Le règlement de votre inscription doit nous parvenir **AVANT** la date de la formation. Pour les collectivités : l'inscription a valeur de *service fait*. Merci de nous adresser un justificatif du règlement : avis de mandatement, de virement, etc.

Les formations entrent dans le cadre de la formation continue. Leur coût financier peut être pris en charge par l'OPCO auprès duquel l'organisme du bénéficiaire de la formation cotise.

Le bénéficiaire devra s'assurer d'être pris en charge par l'organisme dont il dépend.

Une facture vous est adressée dans les meilleurs délais suite à votre inscription. Elle est libellée à l'attention de l'organisme mentionné en page 1 de la convention sauf précision ci-dessous. Merci de préciser le nom et coordonnées précises de l'OPCO à facturer :

.....
.....

Toute facture émise à l'attention d'un organisme ne pourra en aucun cas être annulée et libellée ultérieurement à l'attention d'un autre organisme. Dans l'hypothèse où l'organisme payeur ne saurait prendre en charge la formation, le participant s'engage à régler le coût total de la journée ou à annuler son inscription dans les délais requis et précisés ci-dessous.

Article 5 : Accessibilité

En cas de mobilité réduite d'un inscrit, qui nécessite une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, afin de mettre en place les dispositions nécessaires, par mail avant **jeudi 25 janvier 2024**, à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr

Document établi le 03/11/2023, modifié le 18/01/2024

Article 6 : Dédit et abandon

Toute annulation de participation devra être signifiée par courriel à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr, au plus tard **jeudi 25 janvier 2024, à 17H00**. Pour toute annulation après cette date, vous pouvez vous faire remplacer en communiquant, par courriel, le(s) nom(s) et coordonnées du (des) remplaçant(s). Passé ce délai, les droits d'inscription resteront acquis ou dus à Atout France.

Article 7 : Différends éventuels

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Paris sera seul compétent pour régler le litige.

Fait en double exemplaire, à Paris, le

Pour l'organisme

Pour Atout France

Signature, nom et qualité du signataire

Cachet de l'organisme

Caroline LEBOUCHER

Directrice générale